

СОГЛАСОВАНО
Протоколом профсоюзного комитета
учреждения
от 14 декабря 2016 года № 9

УТВЕРЖДЕНО
Приказом государственного
бюджетного учреждения социального
обслуживания Краснодарского края
«Анапский комплексный центр
социального обслуживания населения»
от 9 января 2017 года №3

**Порядок подачи и рассмотрения обращений получателей социальных услуг
в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
Краснодарского края «Анапский комплексный центр социального обслужива-
ния населения»**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Учреждение труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 февраля 2015 г. № 60н «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Учреждение труда и социальной защиты Российской Федерации», «Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах самоуправления», утвержденным подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 9 от 19.02.2015 года).

1. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Анапский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений, включая организацию личного приема получателей социальных услуг, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений получателей социальных услуг, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями получателей социальных услуг в структурных подразделениях ГБУ СО КК «Анапский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной форме, в форме электронного документа (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

3. Должностные лица Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется делопроизводителем Учреждения.

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Учреждения несут руководители структурных подразделений Учреждения.

6. Должностные лица Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению (часть 1 статьи 9 Закона).

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 353440, Краснодарский край, Анапский район, г. Анапа, ул. Крымская, д. 181.

2. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется делопроизводителем Учреждения по адресу: г. Анапа, ул. Крымская, д. 181.

3. Режим работы Учреждения:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	- с 13.00 до 13.48.
суббота, воскресенье	- выходной

4. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения <http://anapa-kcson.ru>.

5. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: (86133) 5-28-75.

6. Обращения также могут поступать по телефонам "горячей линии", "доверия", информация о работе которых размещается на официальном сайте Учреждения.

7. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляется делопроизводителем Учреждения по телефонному номеру (86133) 5-28-75:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	- с 13.00 до 13.48.
суббота, воскресенье	- выходной

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Учреждения, информационно-справочная работа осуществляется в этом структурном подразделении.

8. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Учреждения, почтовом адресе, факсе, месторасположении Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения, а также предоставляется должностными лицами Учреждения.

9. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Учреждения.

10. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Учреждении, а также на официальном сайте Учреждения.

3. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются делопроизводителем Учреждения и регистрируются журнале регистрации обращений граждан.

2. Гражданин в своем обращении в Учреждение в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, либо его должность, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона).

3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона).

4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Учреждения.

5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностными лицами Учреждения:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

6. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами Учреждения составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами Учреждения.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа, регистрируется только одно из обращений. При этом делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

10. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но при регистрации делается отметка "Повторное".

11. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

12. Оригиналы обращений формируются в соответствующие архивные дела и хранятся в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

13. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются директору или его заместителям.

14. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Учреждения, ответственным исполнителем является структурное подразделение Учреждения или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение - ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения направляются копии обращения.

15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Учреждения

1. Руководитель структурного подразделения принимает поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их.

2. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Учреждения его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Учреждении возвращает его делопроизводителю с пометкой для внесения соответствующих исправлений и передачи обращения по принадлежности.

3. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение - исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Учреждения, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

4. Передача обращений из одного структурного подразделения Учреждения в другое осуществляется только через делопроизводителя на основании резолюции руководителя структурного подразделения Учреждения либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Учреждения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Учреждения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Учреждения в соответствии с распределением обязанностей между руководством Учреждения.

6. Основной исполнитель знакомится с содержанием обращения, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

7. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (часть 1 статьи 11 Закона).

8. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона).

9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона).

10. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, руководитель структурного подразделения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное об-

ращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение Учреждения (часть 5 статьи 11 Закона). Данное решение структурное подразделение оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Закона).

12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу (часть 7 статьи 11 Закона).

13. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом.

14. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем структурного подразделения принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

15. В случае необходимости, руководитель структурного подразделения может обеспечить его рассмотрение с выездом на место (часть 2 статьи 9 Закона). Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством Учреждения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается делопроизводителю.

16. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству.

17. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

18. Руководитель структурного подразделения, подписавший ответ, несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

19. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

20. Исходящие письма, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на номерном бланке Учреждения и направляются на визирование и подписание вышестоящему руководству.

21. При направлении на визирование и подпись исходящих писем руководству Учреждения исполнитель распечатывает соответствующее обращение и подкладывает его в качестве основания подготовки письма.

22. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

23. Ответы гражданину, подписанные руководством Учреждения, а также на обращения, взятые на особый контроль, вместе с перепиской направляются делопроизводителю для регистрации и отправки адресатам.

24. Перед отправкой ответов гражданам делопроизводитель проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5. Порядок направления ответа на обращение

1. Отправка ответов на обращения гражданам (адресатам) осуществляется заказным отправлением с уведомлением о вручении через почтовую связь по указанному в обращении почтовому адресу.

2. Отправка ответов на обращения граждан осуществляется по электронной почте в случаях, когда в обращении гражданином указан электронный адрес для направления ему ответа в электронной форме. Отправка производится делопроизводителем.

6. Порядок завершения работы с обращением

1. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 10 Закона).

2. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения делопроизводителем делается надпись "В дело", ставится личная подпись соответствующего руководителя (заместителя руководителя) Учреждения и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются в дела делопроизводителем в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
систематический (по входящим регистрационным номерам).

3. Обращения без принятого руководством решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

4. Подлинники обращений, взятых на контроль, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

5. Подлинники обращений, поступивших в Учреждение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

7. Организация личного приема граждан

1. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Учреждения. Для этого они оборудуются:

системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха;
средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами общественного пользования (туалетами);

пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

доступными местами хранения верхней одежды граждан.

2. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Учреждения требований к служебному поведению, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Учреждении, помещения Учреждения могут оснащаться специальными техническими средствами.

3. Места получения информации о работе с обращениями в Учреждении оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

4. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

5. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

6. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

7. Личный прием граждан руководством Учреждения, по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Директором, и проводится в оборудованных для этих целей помещениях.

10. Организацию личного приема граждан руководством Учреждения осуществляет делопроизводитель путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Учреждения;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Учреждения, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Учреждения, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя директора с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

8. Проведение личного приема

1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в установленном законом РФ порядке.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в журнал личного приема граждан.

4. Должностные лица, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

7. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (пункт 6 статьи 13 Закона), о чем заносится информация в журнал личного приема граждан.

9. Анализ обращений

1. Делопроизводитель Учреждения обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Учреждением в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Учреждения.

2. Руководители структурных подразделений Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

3. По итогам календарного года делопроизводителем Учреждения составляется аналитическая информация по работе с обращениями граждан, и предоставляется директору Учреждения.

10. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
 - г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
 - д) снятие обращений с контроля.
3. Делопроизводитель осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
4. В ходе осуществления такого контроля делопроизводитель имеет право:
- а) запрашивать у исполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
 - б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
 - в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.
6. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, проставляется штамп "Контроль. Срок до ____".
7. Делопроизводитель еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.
8. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов гражданам и органам, направившим обращения.
9. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.
10. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
11. Руководство структурных подразделений Учреждения должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.
12. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Подача обращения (жалобы) по вопросам качества оказания социальных услуг

1.1. Заявители обращаются в учреждение с обращением (жалобой) на предоставление государственных услуг в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.2. Обращение (жалоба) может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения.

В случае если обращение (жалоба) подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

1.3. При установлении того, что обращение (жалоба) отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1.1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.

1.4. В случае если обращение (жалоба) касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обращение (жалоба) направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

1.5 Обращение (жалоба), касающееся предоставления государственных услуг, рассматривается в особом порядке.

1.6. Срок рассмотрения обращения (жалобы) исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

1.7. Обращения (жалобы) рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.8. Обращение (жалоба) должно содержать:

1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона,

адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

2) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

3) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

1.9. Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть сокращен.

1.10. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет обращение (жалобу), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении обращения (жалобы).

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

1.11. При удовлетворении обращения (жалобы) в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.12. Основаниями отказа в удовлетворении обращения (жалобы) являются:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по обращению (жалобе) о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача обращения (жалобы) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по обращению (жалобе), принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету обращения (жалобы).

1.13. Случаи, в которых ответ на обращение (жалобу) не дается:

1) Учреждение при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2) В случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста обращения (жалобы), фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в обращении (жалобе).

3) В случае, если в письменном обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся

новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4) В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

1.14. Ответ по результатам рассмотрения обращения (жалобы) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

13. Подача сотрудниками учреждения обращения (жалобы) на действия других сотрудников учреждения.

Любой сотрудник учреждения вправе обжаловать действия (бездействия) должностного лица, в том числе вышестоящего руководства, получателя социальных услуг в случае нарушения или наличия препятствий в реализации его прав.

Сотрудник учреждения, который считает, что его права и свободы были нарушены решением или действием (бездействием):

1. получателем социальных услуг
2. должностным лицом, равным ему по должности
3. непосредственным руководителем (заведующим)
4. заместителем директора учреждения
5. директором учреждения

может оспорить их в следующем порядке:

1.1 Права и свободы работника были нарушены действием (бездействием) получателем социальных услуг

Сотрудник учреждения вправе обратиться к своему непосредственному руководителю (заведующему) как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к заведующему лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Анап-

ский КЦСОН», в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к заведующему по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к заведующему в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку, в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

В свою очередь заведующий обязан принять докладную записку сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения и передает докладную записку директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Сотрудник учреждения, по желанию, также вправе непосредственно обратиться к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения.

В случае если сотрудник, минуя заведующего, обратился к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения право проведения проверки по

изложенным сотрудником фактам заведующему не передается. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

1.2 Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) должностным лицом, равным ему по должности.

Сотрудник учреждения вправе обратиться к своему непосредственному руководителю (заведующему) как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к заведующему лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае, если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к заведующему по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Заведующий обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов. При этом заведующий обязан сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к заведующему в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку, в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

В свою очередь заведующий обязан принять докладную записку сделать отметку в журнале учета устных и письменных обращений граждан ГБУ СО КК «Анапский КЦСОН» (приложение № 1), в котором кратко изложить суть проблемы, мероприятия по ее решению и результаты урегулирования.

В случае, если заведующий самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме заместителя директора, либо непосредственно директора учреждения и передает докладную записку директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Сотрудник учреждения, по желанию, также вправе обратиться к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения.

В случае, если сотрудник, минуя заведующего, обратился к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения право проведения проверки по изложенным сотрудником фактам заведующему не передается. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно к директору учреждения по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес учреждения.

Поступившее в учреждение письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

1.3 Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) заведующим отделением

Сотрудник учреждения вправе обратиться к заместителю директора, либо к директору учреждения, как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к заместителю директора, либо к директору учреждения лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Заместитель директора, либо директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

В случае если заместитель директора самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме директора учреждения. Директор принимает меры по решению возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к заместителю директора, либо к директору учреждения по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Заместитель директора, либо директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

В случае если заместитель директора самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме директора учреждения. Директор принимает меры по решению возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к заместителю директора, либо к директору учреждения в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку (жалобу), в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

В случае если заместитель директора самостоятельно не может урегулировать (либо он не компетентен в решении тех или иных вопросов) возникшую ситуацию, он незамедлительно информирует о проблеме директора учреждения и передает докладную записку директору учреждения. Директор принимает меры по решению возникшего вопроса.

Докладная записка (жалоба) регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Сотрудник учреждения, по желанию, также вправе обратиться к заместителю директора, либо непосредственно к директору учреждения.

Право проведения проверки по изложенным сотрудником фактам заведующему не передается. Распоряжением директора назначается лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно к директору учреждения по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес учреждения, либо может опустить в почтовый ящик жалоб и предложений, расположенный на стене административного здания в зоне входной группы по адресу: г. Анапа, ул. Крымская, д. 181

Поступившее в учреждение письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения. Распоряжением директора назначается иное лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

1.4 Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) заместителем директора.

Сотрудник учреждения вправе обратиться к директору учреждения, как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к директору учреждения лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

Директор учреждения принимает меры по решению возникшего вопроса как самостоятельно, так и с привлечением сотрудников управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа (по согласованию).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к директору учреждения по телефону сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Директор учреждения обязан выслушать доводы работника и принять все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к директору учреждения в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку (жалобу), в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной доку-

менты (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

Докладная записка (жалоба) регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно директору учреждения по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес учреждения, либо может опустить в почтовый ящик жалоб и предложений, расположенный на стене административного здания в зоне входной группы по адресу: г. Анапа, ул. Крымская, д. 181

Поступившее в учреждение письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно директору учреждения. Распоряжением директора назначается лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе). По согласованию директор имеет право привлечь сотрудников управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

1.5 Права и свободы работника были нарушены решением или действием (бездействием) директором учреждения.

Сотрудник учреждения вправе обратиться к руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа, как в устном порядке, так и в письменном.

В устном порядке лично или по телефону:

При обращении лично:

При обращении к руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа лично в устном порядке сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и представить документы (при их наличии), подтверждающие его слова.

Руководитель управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа принимает меры по решению возникшего вопроса.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

При обращении по телефону:

При обращении к руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа сотрудник должен четко изложить суть проблемы, привести конкретные доводы.

Руководитель управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа принимает все исчерпывающие меры по решению проблемных вопросов.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

В письменном порядке:

При обращении к руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа в письменном виде на бумажном носителе сотрудник должен написать докладную записку (жалобу), в которой изложить суть проблемы, привести конкретные доводы и приложить к докладной документы (при их наличии), подтверждающие его слова. В докладной записке сотрудник должен указать свою должность, фамилию, имя, и отчество.

Докладная записка, обращение (жалоба) регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа.

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Передача обращения (жалобы) по почте:

Сотрудник учреждения вправе направить обращение (жалобу) непосредственно руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа по почте.

Сотрудник направляет обращение (жалобу) в письменном виде на бумажном носителе на юридический адрес управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа, либо может оставить в приемные управления.

Поступившее в управление письменное обращение сотрудника регистрируется как входящая корреспонденция в установленном порядке и передается непосредственно руководителю управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа. Распоряжением руководителя управления социальной защиты населения Министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе – курорте Анапа назначается лицо компетентное в решении вопроса, изложенного в обращении (жалобе).

О результатах решения обращения (жалобы) сотрудник учреждения информируется в письменном виде в установленном законом РФ порядке.

Срок рассмотрения обращения (жалобы) во всех случаях составляет не более 15 дней с момента ее регистрации. Письменный ответ на жалобу направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения.